



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Matalan kynnyksen lääkinnällisen kuntoutuksen fysioterapiapalvelun kehittäminen

1.3.2024-29.2.2025

Marika Huhtala, fysioterapeutti
YAMK, Soite
Tuula Rannisto, fysioterapeutti
TtM, Soite



Sisällysluettelo

Matalan kynnyksen lääkinnällisen kuntoutuksen fysioterapiapalvelun kehittäminen	1
Johdanto	3
1 Hankkeen aloitus ja valmisteluvaihe	4
1.1 Työryhmät	5
1.2 Fysioterapian chat-palvelun kehittäminen	6
2 Hankkeen viestintä ja markkinointi	8
3 Toteutus ja tulokset	9
3.1 Fysioterapian chat	9
3.2 Muu kehittämistyö	10
3.2.1 Fysioterapiaan ohjautuminen	11
3.2.2 Suoravastaanottotoiminta	12
3.2.3 Fysioterapian avopalvelujen kirjaamisohje	14
3.2.4 Potilasohjeiden muokkaus	15
3.2.5. Ikääntyneiden kaatumisen ehkäisy	15
4 POHDINTA JA JATKOSUOSITUKSET	17

Johdanto

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian mukaista on vahvistaa digitaalisia ja matalan kynnyksen palveluita. Lääkinnällisessä kuntoutuksessa tämä tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuuksia hakea omatoimisesti hoito- ja kuntoutusohjeita, mutta myös matalalla kynnyksellä hakeutua terapeutin arvioon ja ohjaukseen. Hankkeen tavoitteena on ollut hyödyntää rinnalla RFF-hanketta vuosille 2024–2025, jossa on saatu rahoitusta matalan kynnyksen kuntoutuspalveluiden neuvonnan mallin kehittämiseen. Kuntoutusneuvonnan malli koskee kaikkia kuntoutuksen osa-alueita.

Ennen matalan kynnyksen fysioterapiapalvelu-hankkeen käynnistämistä Soiten alueen aikuisilla asiakkailta on ollut mahdollisuus päästä fysioterapiaan toisen terveydenhuollon alan ammattilaisen läheteellä tai palvelupyynnöllä. Valtion kehittämis- ja vakiinnuttamisrahoitus on mahdollistanut vuoden mittaisen hankkeen, jossa fysioterapeutti voi ottaa matalalla kynnyksellä potilaita vastaan chat-palvelun kautta ja myös etänä. Kehittämistyön avulla on ollut mahdollista saada näkemystä, miten palveluun ohjattu resurssi riittää, millaisia potilaita ohjautuu, onko malli kokonaistaloudellisesti ja hoitoon pääsyn kannalta hyvä ja vähentääkö se muiden palveluiden kuormitusta.

Hankkeessa tavoitteena on ollut vähentää sote-vastaanottojen tuki- ja liikuntaelinsairauksiin liittyviä yhteydenottoja sekä ehkäistä vaivojen kroonistumista tarjoamalla asiakkaalle mahdollisuus saada nopeasti ja oikea-aikaisesti tarvitsemansa fysioterapeuttinen apu. Soiten alueen aikuisilla asiakkailta on hankkeen päätyttyä mahdollisuus varata matalalla kynnyksellä vastaanottoaika fysioterapeutille chatin kautta Soiten nettisivuilta vahvalla tunnistautumisella. Tavoitteena on ollut myös sähköisten fysioterapiapalveluiden lisäämisellä mahdollistaa fysioterapiapalvelujen yhdenvertaisuutta hyvinvointialueella ja lisätä fysioterapiapalveluiden vaihtoehtoja.

1 Hankkeen aloitus- ja valmisteluvaihe

Hankkeen valmistelu aloitettiin syksyllä 2023, jolloin tehtiin alustava suunnitelma ja anottiin rahoitus kahden fysioterapeutin palkkaamiseen vuoden määräajaksi. Arvioitu kustannusarvio oli n. 120 000 euroa. Lokakuussa 2023 Soiten kuntoutuksen esihenkilöt yhdessä palvelualuejohtajan kanssa tekivät päätöksen hankkeen käynnistämisestä ja fysioterapian Chat-palvelun käyttöönotosta. Aloituskokous Soiten Chat-palveluista vastaavien henkilöiden kanssa (Heidi Luomala ja Maria Kupari) pidettiin 9.2.2024. Fysioterapeuttien rekrytointi tapahtui helmikuussa 2024 ja fysioterapeutit aloittivat työn 1.3.2024.

Fysioterapian chat on käytettävissä yli 18-vuotiaille Soiten hyvinvointialueen asukkaille, jos heillä on esimerkiksi kysyttävää tuki- ja liikuntaelinoireisiin, leikkauksen jälkeiseen kuntoutukseen, omahoito- ja kuntoutusohjeisiin, liikunnan aloittamiseen, apuvälineisiin tai kuntoutuksen palveluihin liittyen. Chatissa on mahdollista asioida anonyymisti, jos asiakas tarvitsee vastaanottoaikaa tai henkilökohtaista ohjeistusta, chatin fysioterapeutti pyytää asiakasta tunnistautumaan vahvasti. Tunnistautuessa tiedot kirjataan myös potilaspapereihin. Chatissa on myös mahdollisuus keskustella asiakkaan kanssa videoyhteydellä.

1.1 Työryhmät

Hankkeen edistämiseksi ja seurannaksi perustettiin alla olevassa taulukossa 1 olevat työryhmät.

Hankejohtoryhmä	Katja Tuliniemi, Anu Riutta-Huopana, Tero Varila, Tiina Käsäkangas, Tuula Rannisto, Marika Huhtala	kokoukset n. 1 x kuukaudessa
Hanketyöryhmä	Tiina Käsäkangas, Marika Huhtala, Tuula Rannisto	Hankkeen alussa kokous 1x viikossa, tarpeen harvennuttua kokous 1x 2 viikossa
Chat-työryhmät - fysioterapian chat-työryhmä - Soiten chat yhteistyöryhmä	Tiina Käsäkangas, Marja Kupari, Heidi Luomala, Tuula Rannisto, Marika Huhtala - Soiten muissa chat-palveluissa työtä tekevät	kokoukset tarpeen mukaan
Muut yhteistyötyöryhmät: - Vastaanottojen RRP-hankkeen ohjausryhmä - Matalan kynnyksen kuntoutuspalvelujen yhteistyöryhmä - yhteistyökokoukset sähköisten palvelujen kehittäjä Anu Mastokankaan ja Soiten kirjaamisen kehittäjän Satu Sorviston kanssa - asiakasraati		2 x kk, tarvittaessa

Taulukko 1. Työryhmät

Hankejohtoryhmän pohdintojen jälkeen päädyttiin keskittämään voimavarat pääasiassa fysioterapian chat-palvelun kehittämiseen ja sen lisäksi fysioterapian sähköisten- ja etäpalveluiden lisäämiseen sekä perusterveydenhuollon fysioterapiaan ohjautumiseen vastaanottojen kautta. Henkilöstö otettiin mukaan alusta saakka kehittämishankkeeseen ja hanketyöntekijät jalkautuivat yhteistyökokouksiin Kokkolan, Lestijokilaakson sekä Perhonjokilaakson perusterveydenhuollon vastaanottotyötä tekevien

kuntohoitajien ja fysioterapeuttien kanssa. Hanketyöntekijät osallistuivat vastaanottojen RRP-hankkeen ohjausryhmän Teams-palaveriin yhteistyön kehittämistä varten.

1.2 Fysioterapian chat-palvelun kehittäminen

Soiten fysioterapian chat-palvelun kehittäminen alkoi fysioterapeuttien perehtymisellä Soitessa käytössä olevaan chatpalveluun (Flowmedic) Marja Kuparin opastuksella, fysioterapeutit kouluttautuivat terveystieteen ja terveyskylä pro-verkkokoulutuksilla Chat-asiakaspalvelu sosiaali- ja terveydenhuollossa, Etä vastaanotto sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä Potilaan kohtaaminen digitaalisissa palveluissa sekä tutustuivat Teamsin välityksellä muutaman hyvinvointialueen chatpalveluihin (mm. Etelä-Pohjanmaan ja Kymenlaakson hyvinvointialue). Lisäksi oman arjen sankarit –tapahtumassa kysyttiin tapahtumaan osallistujilta, millaisissa asioissa he saattaisivat ottaa yhteyttä fysioterapeuttiin chat-palvelun kautta.

Chatin käyttöä harjoiteltiin demoversion avulla ja pohdittiin mahdollisia kysymyksiä vastauksineen. Chat-työntekijöille laadittiin valmiit apukysymykset keskustelua varten suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Chattiin tehtiin myös alkukysely, joka käännettiin sekä ruotsiksi että englanniksi. Sen avulla pystytään kartoittamaan, onko asiakkaan oire fysioterapeuttinen vai vaatiiko lääkärin vastaanotolla käyntiä.

Chatin tarvetta, aukioloaikaehdotuksia ja kehittämisideoita tiedusteltiin asiakasraadilta 18.4.2024 asiakasraadin tapaamisessa. Asiakasraadista saatiin hyviä ideoita ja asiakasraadissa olisi ollut vapaaehtoisia innokkaita chatin testaajia, mutta Soiten linjauksen huomioiden, chatin demoversiota pystyttiin testaamaan ainoastaan Soiten sisällä.

Palvelun taustoja ja ohjausta varten tutustuttiin muun muassa Terveyskylän, Terveyskirjaston, UKK-instituutin ja Selkäkanavan sisältöihin ja lisättiin palveluun linkit edellä mainituille sivustoille

ohjaamisen sujuvoittamiseksi. Tämän lisäksi hanketyöntekijät tutustuivat Soiten eri palveluihin ja kuntoutuksen yksiköiden toimintaan sekä kävivät läpi Soiten nettisivuja poimien sieltä valmiiksi aukioloaika- ja muita tietoja asiakkaita varten. Apuvälinekeskuksen kanssa käytiin Teams-palaveri, jossa selvitettiin käytäntöjä ja ohjausta heidän palveluihinsa liittyen.

Chat-palvelusta on haastavaa saada mitattavaa tietoa numeroiden muodossa. Soiten chat-palveluissa asiakkaan on mahdollista jättää välittömästi asiakaspalaute, jota seurataan organisaatiotasolla sekä jokaisessa chat-palvelussa erikseen. Asiakaspalautteen lisäksi hankkeen aikana on seurattu asiakasmääriä chatissa sekä yhteydenottojen määrää.

2 Hankkeen viestintä ja markkinointi

Hankkeen viestinnästä ja markkinoinnista sovittiin Soiten viestintäpalvelujen kanssa. Fysioterapian chatin aloittamisesta laadittiin tiedote ja informoitiin Soiten henkilöstöä sekä väestöä Soiten www-sivujen sekä sosiaalisen median kanavien (facebook ja Instagram) kautta. Palvelusta laadittiin flyer, jota jaettiin eri tapahtumissa mm. Oman elämän sankari 21.5.24, Voimaa vanhuuteen 27.8.24, Nivelpiiri 12.9.24, Hyvin Voimme-tapahtuma Vetelissä 16.9.24, Työ- ja koulumatka turvallisuus 19.2.25 sekä Soiten eri toimipisteisiin.

Viestintää ja markkinointia on hankkeen ajan haitannut Soiten viestintäpalvelujen resurssien rajallisuus, minkä vuoksi palvelusta tiedottaminen alueen painetussa mediassa on jäänyt hyvin vähäiseksi. Sosiaalisessa mediassa chat palvelua mainostettiin palvelun aloituspäivänä sekä muiden chatkanavien yhteydessä. Mainos oli näkyvissä Instagramissa sekä Facebookissa. Mainosta nostettiin hanketyöntekijöiden toimesta muutaman kerran Soiten kuntoutuksen Instagram-tilillä sekä henkilökohtaisilla Instagram ja Facebook tileillä. Hanketyöntekijät kirjoittivat chat-palvelusta myös blogitekstin Soiten omalle Sananen Soitesta-blogiin, mikä on luettavissa Soiten nettisivuilla. Blogitekstistä nostettiin otteita esim. Facebookiin.

3 Toteutus ja tulokset

Hankkeen ensisijainen kehittämistyö tehtiin fysioterapian chat-palvelun käynnistämiseksi. Tämän lisäksi hankkeen aikana kehitettiin olemassa olevien sähköisten fysioterapiapalveluiden käyttöä opastamalla ja ohjaamalla fysioterapiahenkilökuntaa palveluiden käytössä. Hankkeen aikana myös pohdittiin fysioterapiaan ohjautumista erityisesti Kokkolan perusterveydenhuollossa, laadittiin avohuollon fysioterapiaan yhtenäinen kirjaamisohje ja yhtenäistettiin potilasohjeet.

3.1 Fysioterapian chat

Fysioterapian chat avattiin 6.8.2024, se on avoinna tiistaisin ja torstaisin aamupäivisin kello 9.00–11.00. Kyseessä olevaan aukioloaikaan päädyttiin sillä perusteella, että hankkeen jälkeen olemassa olevien resurssien tulee riittää palvelun tuottamiseen. Hankketerapeuteilla on ollut avoinna/varattuna vastaanottoaikoja, joita pystytään tarjoamaan suoraan chat-asiakkaille. Tarjolla on ollut mahdollisuus sekä lähi- että etävastaanottoon, mutta asiakkaat ovat suosineet lähivastaanottoa. Hankkeen aikana chatissa on päivystänyt pääsääntöisesti kaksi fysioterapeuttia.

Joulukuun 2024 alussa käyttöön otettiin viestinjättömahdollisuus, eli asiakas pystyy jättämään yhteydenottopyynnön chatin kautta fysioterapeutille. Lupauksena on, että fysioterapeutti ottaa yhteyttä 1–5 arkipäivän kuluessa puhelimitse.

Yhteydenottoja fysioterapian chatin kautta on 6.8.2024–21.2.2025 välisellä ajalla ollut 23 kappaletta, viestiyhteydenottoja on ollut 4. Asiakkaista tunnistautui 42,9 prosenttia, asiakaspalautteen on jättänyt 61,9 prosenttia asiakkaista ja palvelun NPS 92 (21.2.2025). Odotusaika 33 sekuntia, palvelun kesto keskimäärin 20,57 minuuttia (vaihteluväli 5,26–44,01). Tunnistautuneiden asiakkaiden osalta päädyttiin 1–2 lähivastaanottokäyntiin. Yhteydenoton syyt liittyvät erilaisiin TULES-oireisiin ja kysymyksiin olemassa olevista palveluista. Alla kuvassa 1 kooste asiakaspalautteesta.

Kuva 1



3.2 Muu kehittämistyö

Heti hankkeen alusta asti oli selvää, että henkilöstöä tulee osallistaa hankkeessa tehtävään kehittämistyöhön, jotta se juurtuu jokapäiväiseen työhön. Tätä ajatellen hanketyöntekijät kuuntelivat henkilöstöstä nousevia ehdotuksia ja mietteitä, jotta niihin voitaisiin tarttua ja löytää sellaiset haasteet, jotka nousevat erityisesti perustyöstä.

3.2.1 Fysioterapiaan ohjautuminen

Perusterveydenhuollon vastaanotoille tehtiin kysely ennen hankkeen aloitusta fysioterapiaan ohjautumisen asiakasmääristä ja ohjautumisen syistä 20.11-3.12.2023 (Taulukko 2)

Syy	Lukumäärä
Niska-hartiaoire	15 (Perho 4, Lestijokilaakso 5, Tunkkari 4, Kokkola 2)
Selkäoire	25 (Perho 6, Lestijokilaakso 6, Tunkkari 3, Kokkola 10)
Niveloire (esim. polvi, lonkka, nilkka, olkapää, kyynärpää)	78 (Perho 15, Lestijokilaakso 23, Tunkkari 9, Kokkola 31)
Muu tules (esim. säärikipu, päänsärky)	9 (Perho 2, Lestijokilaakso 2, Tunkkari 0, Kokkola 5)

Taulukko 2 fysioterapiaan ohjautuminen vastaanotoilta 20.11.-3.12.2023

Vastaanotoille tehtiin toinen kysely ajalla 13.5.-24.5.2024, jossa haluttiin selvittää mihin tules-oireiset asiakkaat vastaanotolta ohjautuivat. Kysely toteutettiin Lestijokilaakson, Perhonjokilaakson ja Kokkolassa tiimi2, Kälviän ja Ullavan vastaanotoilla. Alla taulukossa 3 toteutetun kyselyn kooste.

Ohjautuminen tulesoireissa 13.5.-24.5.2024

	Lkm yht	Ei mihinkään	Ft suoravastaa notto	Ft-konsultaatio kirja	lääkäri	Hoitaja	muu
Niska-hartiaoire	6	1	1		1	1	2
Selkäoire	20	3	2		6	3	6
Niveloire	51	8	3		34	3	3
Muu TULES-oire	3			1	1	1	
Tule yhteensä	80	12	6	1	42	8	11*

* Muu: lääkärin etävastanotto 6, hieroja 1, 3 ei tietoa

Taulukko 3

Haasteeksi perusterveydenhuollon fysioterapiaan ohjaamisessa nousi Kokkolassa olevat pitkät jonot, hankkeen alkaessa fysioterapeutin vastaanotolle oli 1,5 kuukauden jono. Jonojen lyhentämiseksi ja samalla potentiaalisten etävastaanottoasiakkaiden kartoittamiseksi hanketyöntekijät osallistuivat vastaanottotyön tekemiseen. Kummallakin hanketyöntekijällä on ollut 1–4 vastaanottoasiakasta päivittäin, riippuen muusta hanketyöstä. Lyhimmillään jono saatiin purettua alle 2 viikon mittaiseksi, nyt jonotilanne on jälleen n. 1 kuukausi. Hankkeen päättyessä helmikuun lopussa hanketераapeutit eivät voi enää antaa asiakasaikoja, lisäksi sisäinen sissi ei ole enää käytettävissä poliklinikkatyöhön. Asiakkaiden oireet ja ongelmat ovat olleet pääsääntöisesti tules-peräisiä. Toinen hanketyöntekijä otti myös vastaan kaatumisenehkäisyn arviointikäyntiasiakkaita, jotka ohjautuivat sairaanhoitajan vastaanotolta.

Myös sähköistä ajanvarausta kehitettiin. OmaHoito-palveluun luotiin kriteerit sähköiselle ajanvaraukselle ja ne muokattiin sovellusasiantuntija Anu Mastokankaan kanssa. Jokaiselle avopuolen fysioterapeutille annettiin ohjeeksi laittaa vähintään yksi sähköisen etävastaanoton varausmahdollisuus viikolle, mikä näkyy kalenterissa SÄHETÄ-kontaktilajilla. OmaHoidosta pystyy myös varaamaan sähköisesti lähivastaanottoajan tietyn perustein.

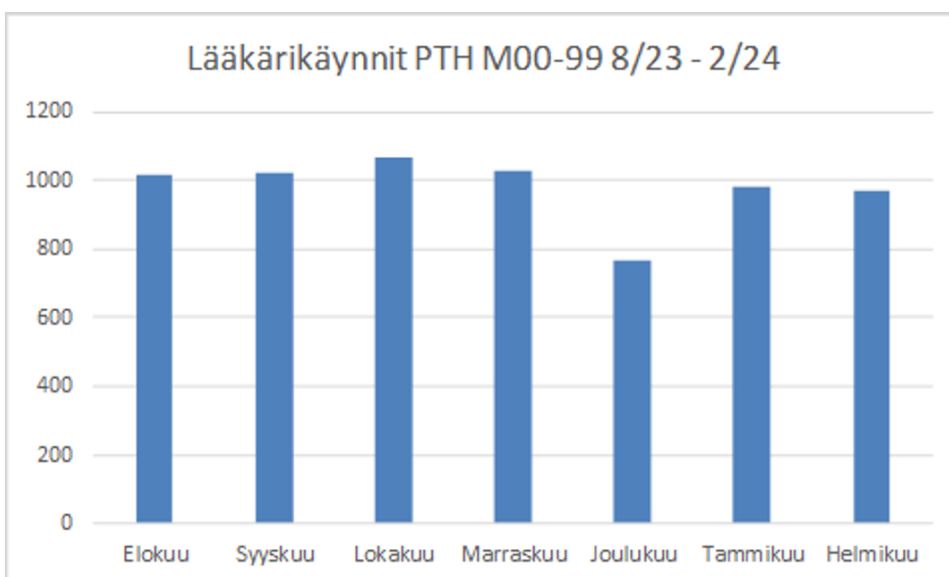
3.2.2 Suoravastaanottotoiminta

Kokkolassa oli hankkeen käynnistyessä koulutettuja suoravastaanottoterapeutteja kolme, joista yhdellä vastaanotto keskussairaalan puolella ja kahdella terveyskeskuksessa. Maakunnissa ei ollut yhtään suoravastaanottofysioterapeuttia. Suoravastaanottoterapeutit ovat useamman kerran jo tehneet yhteistyötä vastaanottojen kanssa, jotta asiakkaat ohjautuisivat suoravastaanotolle. Pitkien fysioterapiajonojen vuoksi hanketyöntekijät kuitenkin kartoittivat vielä asiakkaiden ohjautumista ja suoravastaanottoterapeuttien ajanvarausta. Taulukoissa 4 ja 5 on kuvattu Ft-suoravastaanotolle ohjautuneet asiakkaat 2021–2024 sekä M00-99 diagnooseilla perusterveydenhuollon lääkärille ohjautuneet asiakkaat 8/2023–2/2024 sekä vastaava aika 8/2024–2/2025. Hankkeen aikana kuitenkin terapeuttien tilanne muuttui, sillä yksi fysioterapeutti jäi väliaikaisesti pois töistä ja yksi vaihtoi

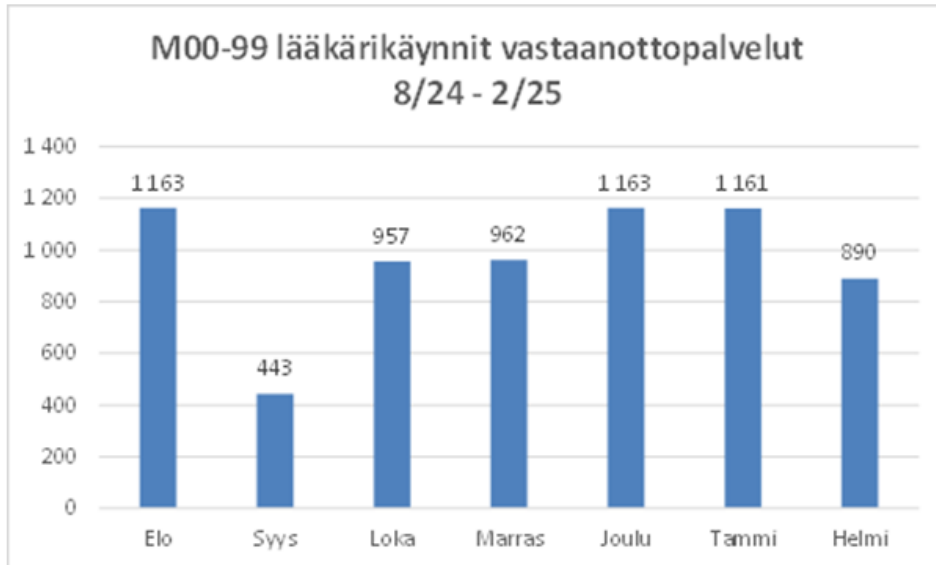
työnantajaa. Näin ollen suoravastaanottoterapeuteista yksi oli enää käytettävissä, mutta hänelle saatiin kalenteriin aikoja niin, että voidaan ohjata suoravastaanottoon. Lisäksi maakunnista Tunkkarista ja Toholammilta lähti uuteen koulutukseen mukaan yhteensä kaksi fysioterapeuttia.



Taulukko 4



Tilastotiimi, Heidi Kuikka Exreport Soite



Taulukko 5

3.2.3 Fysioterapian avopalvelujen kirjaamisohje

Fysioterapian avopalvelujen puolelta on puuttunut yhtenäinen kirjaamisohje, joka laadittiin hanke- ja työryhmätyönä. Työryhmään osallistuivat hanketyöntekijöiden lisäksi fysioterapeutit Kokkolasta, Perhojokilaaksosta sekä Lestijokilaaksosta. Lisäksi työryhmään osallistui esihenkilöistä Anu Riutta-Huopana ja Tiina Käsäkangas sekä THL:n ohjeistukseen perehtynyt kirjaamiskoordinaattori Satu Sorvisto. Kirjaamisohjetta laadittiin THL:n ohjeistuksen mukaiseksi huomioiden ICF-luokitus. Työryhmä kokoontui kahdesti hybridimallilla, eli osittain läsnä ja osittain Teamsin välityksellä. Kirjaamisohje saatiin koostettua näillä kerroilla. Kirjaamisohje esiteltiin avotiimin palaverissa ja kommenttien mukaisen muokkaamisen jälkeen se otettiin yhteiseen käyttöön fysioterapeuttien avopalveluissa. LifeCaren fysioterapian mallipohjan päivitys ei ollut mahdollista, mutta fraaseihin lisättiin otsikoiden alle tekstien sisältö. Jälkikäteen kirjaamisohjeeseen lisättiin vielä apuvälinelainauksiin liittyvä kirjaus ja sen ohjeistus.

3.2.4 Potilasohjeiden muokkaus

Chat-palvelussa on mahdollisuus linkittää asiakkaalle valmiita potilasohjeita, kun ne ovat pdf-muodossa. Soiten kuntoutuksen fysioterapiaohjeet olivat monessa eri kansiossa ja monella eri pohjalla, joten oli tarpeen päivittää ne yhtenäiseen pdf-muotoon yhteen kansioon. Ennen chatin aloittamista hanketyöntekijät kokosivat käytössä olevat potilasohjeet yhteen kansioon ja pyysivät niiden tekijöitä tarkistamaan sisällön, jonka jälkeen ne muutettiin pdf-muotoon. Näin potilasohjeet ovat helpommin löydettävissä henkilökunnan käyttöön ja ne ovat yhtenäisessä muodossa. Mikäli tulevaisuudessa ohjeita aiotaan siirtää Soiten nettisivuille, ne voidaan tällaisena siirtää sinne.

Yhteistyössä Anu Mastokankaan kanssa muokattiin Omahoito-palvelun asiakasohjetta, jonka perusteella asiakas voi valita sähköisessä palvelussa lähetteen saamisen jälkeen itse etäfysioterapia-ajan.

3.2.5. Ikääntyneiden kaatumisen ehkäisy

Soitessa käynnistettiin syksyllä 2024 pilotti, jossa terveydenhoitaja tekee asiakkaalle laajan kaatumisvaaran arvioinnin KAATEH-vastaanotolla ja ohjaa asiakkaat tarvittaessa fysioterapeutin tai muun sosiaali- tai terveysalan ammattilaisen vastaanotolle. Kokkolan alueen fysioterapiaa tarvitsevat asiakkaat ovat pääsääntöisesti ohjautuneet hanketyöntekijän vastaanotolle, mutta myös fysioterapeuteille, jotka tekevät kotikäyntejä, Lesti- ja Perhonjokilaakson asiakkaat ovat ohjautuneet oman alueen fysioterapeuteille. Asiakaskäynnit ovat sisältäneet FSQfin-kyselyn, Timed up and go-testin sekä Bergin tasapainotestin, arvion fysioterapiatarpeesta, tasapainoharjoitteluohjeet sekä tarvittaessa ohjauksen Soiten toimintakykyryhmään, yksilölliseen fysioterapiaan tai kunnan ja järjestöjen liikuntaryhmiin. Käynnit ovat osoittautuneet tarpeellisiksi ja terveydenhoitajan tekemän laajan kaatumisriskin arvioinnin jälkeen fysioterapeutti on voinut keskittyä fysioterapeuttiseen ohjaukseen.

Terveydenhoitajan KAATEH-vastaanotto päättyi vuoden 2024 lopussa. Jatkossa senioreiden terveystestit jatkavat entisellä mallilla, joka oli jo olemassa ennen tätä viime syksyn toimintamallia. Kaikille 75-vuotiaille täytetään kaatumisseula ja terveystapaamisessa kävijät seulotaan vielä

tarkemmin läpi laajaan kaatumisvaaran arviointiin pohjautuen, koska kysymykset ja aihepiirit pitkälti samat, jotka ovat myös ikääntyneiden esitietolomakkeessa. Kaatumisista ja kaatumisen pelosta kysytään myös kaikilta 70-vuotiailta. Jos lyhyessä seulassa asiakkaat saavat 6 p tai yli, on tasapainon haasteita ja kaatumisia taustalla, niin asiakkaat ohjataan fysioterapeutin vastaanotolle.

4 POHDINTA JA JATKOSUOSITUKSET

Hankkeen aikana hanketyöntekijät ovat opastaneet ja ohjeistaneet fysioterapiahenkilökuntaa etävastaanotossa ja rohkaisseet käyttämään etäpalvelua yhtenä fysioterapian toteutusvaihtoehtona. Heille on esitelty chat-alustan käyttöä ja näytetty miltä ammattilaisnäkökulma näyttää ja miten se toimii. Etävastaanottojen määrät ovat kuitenkin pysyneet hyvin matalalla. Soite on määritellyt Soite 2030-ohjelmaansa tavoitteeksi, että vähintään 35 % potilas- ja asiakaskontakteista tapahtuisi etänä, pois lukien puhelut. Tähän tavoitteeseen pääseminen vaatii kovaa työtä palveluiden kehittämisen saralta, sillä tällä hetkellä lukema on noin 6 %. Hankkeen aikana etävastaanottojen määrä ei ole kasvanut, vaikka henkilökuntaa on ohjeistettu useamman kerran palvelun käytöstä. Joiltakin asiakkailta on kysytty etävastaanoton halukkuutta, mutta asiakkaan toiveesta käynti on toteutunut lähivastaanottona. Tähän toivotaan muutosta Soiten strategian mukaisesti ja tämän vuoksi maaliskuun alusta 2025 aloitetaan pilotti fysioterapian etävastaanottojen tehostamisesta. Tavoitteena on lisätä etävastaanottojen määrää ja kasvattaa sekä asiakkaiden että fysioterapeuttien digirohkeutta.

Hankkeen aikana fysioterapiapalveluiden kehittämisessä on pohdittu alusta saakka resurssien riittävyyttä ja toiminnan jatkumista hankkeen jälkeen. Suureksi haasteeksi nousi henkilökunnan muutosvastarinta, sillä vapaaehtoisia esim. chat-palvelun jatkamiseen ei löytynyt. Myös etävastaanottojen toteutuksesta oli erilaisia mielipiteitä, sillä osa kannatti etäpalveluiden keskittämistä ja osa oli valmis kokeilemaan itse etävastaanottojen toteutusta.

Viestinnän haasteiden vuoksi asiakkaat eivät ole ehtineet löytämään chat-palvelua hankkeen aikana toivotulla tavalla. Benchmarkkauksen kautta saimme muilta hyvinvointialueilta käsityksen, että palvelun aloitus on ollut heilläkin haastavaa eivätkä asiakkaat ole heti löytäneet palvelua. Asiakasmäärät ovat lähteneet selkeästi nousuun vasta puolen vuoden aukiolon jälkeen. Osasimme siis varautua hiljaiseen aloitukseen. Asiakasmäärä on kuitenkin pikkuhiljaa lähtenyt nousemaan ja asiakkaita on ollut tasaisesti, lisäksi palvelusta on saatu hyvää palautetta. Hankkeen jälkeen chat jatkuu yhden fysioterapeutin toimesta ja sen käyttöastetta seurataan. Soitella on avattu uusia chat-kanavia

ja kanavia on tulossa vielä lisää, tämän myötä myös mainostaminen chat-kanavista kasvaa. Soitelle on otettu käyttöön myös Sointu chatbot.

Toinen hanketyöntekijöistä aloitti hankkeen aikana Metropolian avoimen ammattikorkeakoulun master-tasoisien Terveyspalvelujen digiosaajaksi-koulutuksen, mikä kustannettiin hankkeen rahoituksesta. Koulutus on 20 opintopisteen kokonaisuus, jossa perehdytään mm. Sosiaali- ja terveyspalvelujen digitaaliseen ympäristöön sekä tiedolla johtamiseen. Tätä koulutusta on tarkoitus hyödyntää hankkeen jälkeen kuntoutuksen digikehittämistyössä ja mm. etävastaanottojen pilotissa. Hanketyöntekijän työnkuvaan hankkeen jälkeen tulee jäämään digikehittäminen, fysioterapian chatin käyttö sekä avopuolen poliklinikkatyö.

Tuki- ja liikuntaelinoireisten asiakkaiden ohjautumista hoidon tarpeen arvioinnista fysioterapeutin suoravastaanotolle tulee edelleen hyvinvointialueella edistää ja vahvistaa, suurin osa asiakkaista ohjautuu edelleen ensin lääkärin vastaanotolle ja sitten vasta fysioterapiaan.